附件 4

有关履行服务承诺的统计数字(二零零三年四月一日至二零零四年三月三十一日)

(A) 查询

	回覆时间		
致电或亲临本署提出的查询	即时	30 分钟内	30 分钟后
	10,423(100%)	0	0
以书面所作的查询	5 个工作天内	6 至 10 个工作天内	10 个工作天后
	54(100%)	0	0

注：以上数字不包括对正在处理的投诉个案所作的查询。

(B) 投诉

	完成时间		
初步评审及发出认收函件 *	5 个工作天内（目标：80%）	6 至 10 个工作天内（目标：20%）	10 个工作天后
	1,167(66.20%)	542(30.74%)	54(3.06%)

* 不包括有可能成为正式投诉的个案，以及不在职权范围内或因受条文限制而不得调查的个案。

	不在职权范围内或因受条文限制而不得调查的个案			其他个案		
已终结的个案	10 个工作天内 (目标:70%)	11 至 15 个工作天内 (目标:30%)	15 个工作天后	少于 3 个月 (目标:60%)	3 至 6 个月内 (目标:40%)	6 个月后
	783 (71.51%)	242 (22.10%)	70 (6.39%)	1,253 (51.08%)	1,122 (45.74%)	78 (3.18%)

(C) 团体参观及讲座

	回覆时间	
要求由专人带领参观本署的团体数目	5 个工作天内	5 个工作天后
	41(100%)	0
邀请本署人员主持讲座的团体数目	10 个工作天内	10 个工作天后
	5(100%)	0